Conditions Générales d’Utilisation

Plateforme DAGO

Version du 09/12/24

1. Objet des CGU

Les présentes Conditions Générales d’Utilisation (CGU) régissent les relations entre la plateforme DAGO, opérée par Tarondro SARL, Lot III E TER Ambohijanahary Mahamasina Sud, 2024B01378, 2019024329, 62011 11 2024 0 11407, +261 34 86 387 03 DAGO, et tout utilisateur Acheteur accédant à ses services pour rechercher et acheter des produits ou prestations proposés par des prestataires inscrits sur la plateforme ceux dans Rider et Fooder.

En utilisant la Plateforme, l’Acheteur accepte pleinement et sans réserve les présentes CGU, conformes au Code civil malgache et à la Loi n°2005-020 du 17 octobre 2005 relative aux télécommunications.

2. Définition et rôle de la Plateforme

La Plateforme agit comme un intermédiaire facilitant la mise en relation entre acheteurs et prestataires / prestataires pour l’achat de produits ou de prestations. Elle intervient dans la gestion des paiements entre acheteurs et prestataires

La Plateforme ne garantit pas la qualité, la conformité ou la disponibilité des produits ou prestations proposés par les prestataires.

3. Accès et inscription

3.1. Conditions d’accès

La Plateforme est ouverte à tout le grand public, sans restriction initiale d’accès. Toutefois, pour utiliser les fonctionnalités interactives (achat, vente ou mise en relation), chaque utilisateur doit créer un compte personnel en fournissant des informations exactes, complètes et à jour.

Pour l’achat de certains produits ou services réglementés, tels que l’alcool ou tout autre produit considéré comme interdit aux mineurs selon les lois malgaches, l’utilisateur devra fournir des informations complémentaires, notamment :

Une pièce d’identité valide prouvant qu’il a atteint l’âge légal requis (18 ans ou plus, conformément à l’article 488 du Code civil malgache).

Toute autre preuve ou documentation exigée par la loi pour valider l’autorisation d’achat de ces produits.

La Plateforme se réserve le droit de restreindre l’accès à ces services en cas de non-conformité ou de refus de fournir les informations demandées.

3.2. Compte utilisateur

Chaque utilisateur doit créer un compte en s’inscrivant sur la Plateforme. L’inscription nécessite la fourniture d’une adresse e-mail valide, d’un mot de passe, et d’autres informations personnelles nécessaires pour garantir la personnalisation et la sécurité des services.

L’utilisateur est seul responsable de l’utilisation et de la confidentialité de ses identifiants. Toute action réalisée via son compte est réputée avoir été effectuée par lui, sauf preuve contraire.

4. Fonctionnement de la Plateforme

4.1. Recherches et navigation

L’Acheteur peut rechercher des produits ou services en fonction de ses besoins via les fonctionnalités disponibles (catégories, filtres, moteur de recherche).

4.2. Transactions et paiements

4.2.1 La Plateforme propose deux modes de paiement :

Monnaie virtuelle : Les Acheteurs peuvent acheter une monnaie virtuelle propre à la Plateforme, utilisable uniquement pour les transactions effectuées via la Plateforme.

Virement d’argent : Les paiements peuvent également être effectués directement par virement bancaire ou autre moyen de transfert d’argent pris en charge par la Plateforme.

Lorsqu’un paiement est effectué via la monnaie virtuelle, la Plateforme déduit automatiquement le montant correspondant du solde de l’Acheteur.

Les transactions réalisées par virement d’argent suivent les délais et conditions applicables des institutions financières tierces.

*Confirmation de commande et obligation de paiement :

Conformément aux dispositions du Code civil malgache, la confirmation d'une commande sur la plateforme constitue une acceptation explicite de l'offre et engage juridiquement le client à honorer le paiement (articles 1101 et suivants du Code civil).

Ainsi, dès que le client confirme sa commande, un contrat de vente est formé, créant une obligation de paiement conformément aux termes convenus. Tout manquement à cette obligation constitue une inexécution contractuelle.

* Sanctions en cas de non-paiement

En cas de non-paiement d'une commande confirmée, les actions suivantes peuvent être engagées :

- Rappel de paiement : Un premier rappel formel sera adressé au client par voie électronique ou postale.
- Mise en demeure : En l'absence de régularisation, une mise en demeure sera envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, rappelant l'obligation légale de paiement (article 1139 du Code civil).
- Application d'intérêts de retard : Des intérêts légaux pourront être appliqués à compter de la mise en demeure, conformément à l'article 1153 du Code civil malgache.
- Procédure judiciaire : Si le paiement n'est toujours pas effectué, le prestataire ou la plateforme pourra saisir les tribunaux compétents pour obtenir le recouvrement des sommes dues, conformément au droit malgache.

Résiliation et suspension de compte

En cas de non-paiement récurrent ou d'agissements frauduleux, la plateforme se réserve le droit de :

- Suspendre temporairement ou définitivement l'accès du client à son compte.
- Résilier le compte sans préavis, conformément aux dispositions des conditions générales.

* Mention d'avertissement avant confirmation de commande

Avant la validation finale de la commande, un message explicite sera affiché, conformément au principe de transparence contractuelle :

"Attention : la validation de votre commande entraîne une obligation légale de paiement. Assurez-vous que les détails sont exacts avant de confirmer."

4.2.2 Monnaie Virtuelle

4.2.3 Achat de Monnaie Virtuelle

Les Acheteurs peuvent acheter de la monnaie virtuelle directement via leur compte sur la Plateforme, en utilisant les méthodes de paiement acceptées.

La monnaie virtuelle est strictement réservée à une utilisation sur la Plateforme et n'est pas remboursable, sauf dispositions légales contraires.

4.2.4 Gestion et Expiration

La monnaie virtuelle est créditée immédiatement après l'achat et reste disponible tant que le compte de l'Acheteur est actif.

En cas de suppression ou de suspension du compte de l'Acheteur, la Plateforme se réserve le droit de supprimer ou de geler le solde en monnaie virtuelle.

4.3. Intermédiation des paiements :

La Plateforme agit comme un intermédiaire financier dans les transactions entre les Acheteurs et les Prestataires inscrits. L'Acheteur effectue son paiement directement auprès de la Plateforme via les moyens de paiement disponibles.

Versement aux Prestataires :

Une fois le paiement reçu, la Plateforme transfère les fonds au Prestataire après déduction des frais de service, sous réserve de validation de la transaction et des conditions suivantes :

Confirmation de la réception ou de la réalisation satisfaisante du produit ou service par l'Acheteur.

Respect des délais convenus pour la livraison ou la prestation.

4.4. Obligations spécifiques liées aux paiements

Pour l'Acheteur :

L'Acheteur s'engage à fournir des informations précises pour effectuer son paiement (coordonnées bancaires ou autres moyens autorisés) et garantit la disponibilité des fonds nécessaires. Toute tentative de fraude pourra entraîner des poursuites judiciaires, conformément au Code pénal malgache.

Pour le Prestataire :

Le Prestataire s'engage à fournir des produits ou services conformes à leur description et à respecter les délais annoncés. La Plateforme se réserve le droit de retenir temporairement ou définitivement les paiements en cas de litige ou de non-respect des obligations par le Prestataire.

4.5. Sécurité des paiements

Les paiements effectués sur la Plateforme sont sécurisés conformément à la réglementation en vigueur sur les transactions électroniques, notamment la Loi n°2005-020 relative aux télécommunications.

Les frais de service éventuels sont indiqués avant la validation de la transaction, conformément aux exigences de transparence de l'article 6 de la Loi n°2005-020.

4.6. Vérifications et restrictions supplémentaires

La Plateforme peut exiger des justificatifs supplémentaires avant de permettre l'accès ou l'achat de certains produits ou services soumis à des réglementations spécifiques (exemple : alcool, tabac, ou produits assimilés).

Si un utilisateur ne fournit pas les documents requis ou fournit des informations inexactes, la Plateforme se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement son compte pour prévenir tout manquement à la législation en vigueur.

5. Obligations de l'Acheteur

L'Acheteur s'engage à :

Utiliser la Plateforme conformément à la loi et aux présentes CGU.

Fournir des informations exactes lors de son inscription et dans ses interactions avec les Prestataires.

Respecter les droits des Prestataires et des autres utilisateurs.

S'abstenir de :

Poster des avis injurieux ou mensongers, conformément à l'article 10 de la Loi n°2005-020.

Participer à des activités frauduleuses ou illégales sur la Plateforme, telles que définies par le Code pénal malgache.

L'Acheteur doit fournir des informations exactes lors de la création de son compte et mettre à jour ces informations si nécessaire.

L'Acheteur est responsable de la gestion de son compte, y compris la confidentialité de ses identifiants.

6. Responsabilité de la Plateforme

6.1. Exclusion de responsabilité

La Plateforme n'est pas responsable :

Des litiges entre l’Acheteur et le Prestataire (non-conformité, retard, annulation), en vertu de l’article 1134 du Code civil sur la liberté contractuelle.

De l’indisponibilité temporaire ou permanente du service, sauf en cas de faute grave.

De tout dommage indirect résultant de l’utilisation de la Plateforme.

6.2. Engagements de la Plateforme

Fournir un espace numérique sécurisé et conforme à la Loi n°2005-020.

Intervenir en cas de signalement de comportements ou contenus illicites.

6.3. Gestion des paiements et responsabilités

La Plateforme est responsable de la réception des paiements des Acheteurs et de leur transfert aux Prestataires, mais uniquement dans les conditions prévues dans les présentes CGU.

Les paiements des Acheteurs sont d’abord reçus par la Plateforme.

La Plateforme reverse ensuite les montants correspondants aux Represtataires, après déduction des commissions applicables.

En cas de défaillance de la part du Prestataire (non-livraison ou non-conformité), la Plateforme pourra suspendre ou annuler le transfert des fonds, sous réserve des conclusions d’une enquête interne ou d’un accord entre les parties.

La Plateforme n’est pas responsable des pertes indirectes ou des litiges contractuels entre Acheteurs et Prestataires. Toutefois, elle facilitera la résolution des conflits en proposant une médiation, si nécessaire.

7. Politique de protection des données personnelles

7.1. Collecte et utilisation des données

Les données collectées (nom, email, historique de navigation, etc.) sont utilisées pour fournir et améliorer les services de la Plateforme.

En l’absence de loi spécifique à Madagascar sur la protection des données, la Plateforme adopte les bonnes pratiques internationales (inspirées du RGPD).

7.2. Droits de l’Acheteur

L’Acheteur peut demander :

L’accès, la rectification et la suppression de ses données personnelles, en adressant une demande à [Email/contact de la plateforme].

8. Produits et contenus interdits

Conformément aux lois malgaches, les produits et contenus suivants sont interdits :

Les produits contrefaits, conformément au Code de la propriété intellectuelle malgache (Ordonnance n°89-019).

Les produits ou services illégaux à Madagascar (ex. : espèces protégées, médicaments non homologués).

Tout contenu offensant, discriminatoire ou diffamatoire, conformément au Code pénal malgache (articles 332 et suivants).

Les produits et services interdits aux mineurs, tels que les boissons alcoolisées, sont soumis à des restrictions d'accès et nécessitent une vérification préalable de l'âge de l'Acheteur, conformément à l'Ordonnance n°60-133 du 3 octobre 1960 relative à la réglementation des boissons alcoolisées.

9. Litiges et résiliation

9.1. Litiges entre Acheteurs et Prestataires

La Plateforme peut proposer une médiation en cas de différend, sans être obligée d'intervenir juridiquement.

Les litiges concernant l'utilisation de la monnaie virtuelle ou les paiements seront traités directement par le support de la Plateforme.

9.2. Résiliation du compte

La Plateforme se réserve le droit de suspendre ou de supprimer un compte en cas de violation des présentes CGU, conformément aux principes de résiliation des contrats établis par le Code civil malgache.

10. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont régies par les lois de Madagascar, notamment :

Le Code civil malgache.

La Loi n°2005-020 du 17 octobre 2005 relative aux télécommunications.

Toute autre loi ou ordonnance applicable.

Conformément aux dispositions de la Loi n°2016-056 relative au commerce électronique à Madagascar, la Plateforme garantit la traçabilité et la transparence des transactions effectuées via ses services.

En cas de litige relatif aux paiements ou aux transactions, les tribunaux compétents sont ceux situés à Antananarivo

11. Modification des CGU

La Plateforme se réserve le droit de modifier ces CGU à tout moment. Les modifications seront communiquées aux utilisateurs et applicables dès leur publication.

12. Contact

Pour toute question ou réclamation :

Email : razakandrainyfitiavana@gmail.com

Téléphone : +261 34 86 387 03

En acceptant ces CGU, l'Acheteur reconnaît avoir lu et compris les termes et s'engage à les respecter.

DAGO